

電気料金の誤った請求について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、2016年4月から低圧電力をご使用のお客さま向けに電気料金メニュー「ずっと電気」をご提供させていただいております。このたび、2018年1月17日以降にご契約いただいた5件の業務用のお客さまに対し、誤った電気料金を請求していたことが判明いたしました。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。今後、同様の事態が発生しないよう再発の防止に努めてまいります。

なお、対象のお客さまにはこのたびの事情を説明のうえお詫びし、既にご入金いただいているお客さまには、すみやかに返金手続きを進めております。また、誤った請求額を記載した払込書を送付したお客さまには、訂正した払込書を送付いたします。お客さまには手続きにあたり、ご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。

記

1. 対象の件数ならびに金額および期間

- (1) お客さま件数：5件
- (2) 誤請求の総額：950円（1件あたり最大323円、最小35円）
- (3) 発生期間：2018年4月から5月使用分

2. お客さまへの対応について

返金対象となるお客さまには、お客さまのご了解を得たうえで、翌月の電気料金との相殺あるいはお客さまご指定口座への振込にて手続きを進めております。また、誤った金額を記載した払込書を送付したお客さまには、払込書の破棄をお願いするとともに、訂正した払込書を送付いたします。

件数	内訳	お客さまの状況	返金方法等
5件	2件	払込書送付済で入金済のお客さま	翌月の電気料金との相殺あるいはお客さま指定口座へ振込みます
	2件	払込書送付済で未入金のお客さま	訂正した払込書を送付いたします
	1件	口座振替で未入金のお客さま	一旦お引き落としさせていただいた後、翌月の電気料金との相殺あるいはお客さま指定口座へ振込みます

3. 判明した経緯と発生の原因について

(1) 判明した経緯

弊社では、業務用のお客さまの電気料金割引を開始する際、電力料金関連業務の委託先である東京ガスカスタマーサポート(株)（以下、TGCS）において、システム登録を行っております。

このたび、4月から電気料金の割引を開始するために、TGCSにて、4月2日および16日にバッチ処理^{※1}を行い、バッチ処理のタイミングで供給開始日が確定していないお客さまについては、個別に料金割引の設定を行うこととしておりました。

5月9日にTGCSから弊社に対し、個別に料金割引の設定を行う対象となったお客さまのうち、システムエラーとなったお客さまが14件あるとの報告を受けました。これを受け、今回ご契約いただいたお客さま全件を調査したところ、さらに、バッチ処理により登録されたお客さまのうち、7件のお客さまに割引前の料金で計算を行っていることが判明しました。その後、すみやかに料金訂正および請求差し止め作業を行いました。5件のお客さまに誤った電気料金を請求いたしました。

※1 バッチ処理・・・一定期間のお客さまデータを集め、自動的に一括処理する方法のこと

(2) 発生の原因について

弊社からTGC Sに委託するにあたり、システムエラーが発生した場合の対応方法が明確になっていなかったため、料金訂正作業までに時間を要することとなり、1件のお客さまに誤請求いたしました。また、バッチ処理で料金割引の設定を実施するにあたり、4月1日からバッチ処理日までの間に検針が発生した場合、4月1日からバッチ処理日までにご使用になった電気使用量の一部が、割引設定前の料金で計算されてしまうシステム設計となっております。そのため、4件のお客さまに誤請求いたしました。

4. 再発の防止について

システム設計を考慮したバッチ処理方法や個別の料金設定に関する作業手順、システムエラーが発生した場合の対応方法等をマニュアル化し、弊社およびTGC Sの関係者間で作業の進め方を徹底いたします。